BULLETIN D'INFORMATION DU RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE L'ESTRIE

11/
2013

SANTÉ ESTRIE

UNE INSPIRATION. DE L'INNOVATION.

BON COUP

CONGRÈS INTERNATIONAL PLANETREE 2013

Le Centre de réadaptation Estrie remporte les honneurs

3

DOSSIER SPÉCIAL

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2012-2013

Bilan de l'année 2012-2013

5

ANNONCE MINISTÉRIELLE

CENTRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DU GRANIT

Le ministre Réjean Hébert et le député Serge Cardin inaugurent les nouveaux locaux

11

QUOI DE NEUF

CAMPAGNE DE VACCINATION CONTRE LA GRIPPE

Ne vous laissez pas surprendre par la grippe

13

Agence de la santé et des services sociaux de l'Estrie
Québec

Bulletin SANTÉ ESTRIE

Axé essentiellement sur les grandes nouvelles et les bons coups du réseau de la santé et des services sociaux de l'Estrie, le Santé Estrie est un bulletin d'information publié à la suite de chaque rencontre du conseil d'administration de l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Estrie (à raison d'environ six publications par année). Le bulletin Santé Estrie s'adresse autant au personnel du réseau qu'à la population de l'Estrie.

ISBN : 978-2-923743-16-5

Ce bulletin d'information est produit par l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Estrie. Toute reproduction est autorisée à condition d'en mentionner la source.

Pour toute information supplémentaire sur un des sujets, vous pouvez communiquer avec l'équipe des communications au 819 829-3400, poste 42548 ou visiter le site Internet de l'Agence à l'adresse :

www.santeestrie.qc.ca

COMPLEXE SAINT-VINCENT-DE-PAUL
300, rue King Est, bureau 300
Sherbrooke (Québec) J1G 1B1

RESSOURCES INFORMATIONNELLES
295, rue Olivier
Sherbrooke (Québec) J1G 1B1

Agence de la santé et des services sociaux de l'Estrie
Québec

SOMMAIRE

BONS COUPS

PROGRAMME DE RECONNAISSANCE PLANETREE 3
CONGRÈS INTERNATIONAL PLANETREE 2013 4

DOSSIER SPÉCIAL – RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2012-2013

BILAN DE L'ANNÉE 2012-2013 5
ENJEUX PRIORITAIRES 9

ANNONCES MINISTÉRIELLES

CENTRE DE RÉADAPTATION EN DÉPENDANCE DE L'ESTRIE 10
CENTRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DU GRANIT 11

QUOI DE NEUF

RECRUTEMENT MÉDICAL 12
CAMPAGNE DE VACCINATION CONTRE LA GRIPPE 13
PROGRAMME DE SUBVENTION EN SANTÉ PUBLIQUE 13
COMMISSAIRE RÉGIONAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES 14
PROMOTION DES DROITS DES USAGERS 15
RESSOURCES INTERMÉDIAIRES ET RESSOURCES DE TYPE FAMILIAL 16

NOUVELLES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

CALENDRIER DES ASSEMBLÉES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION 17

BONS COUPS

PROGRAMME DE RECONNAISSANCE PLANETREE

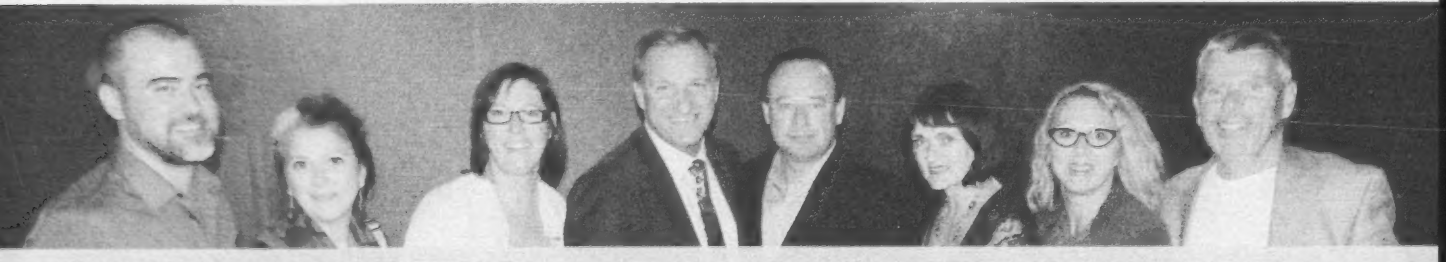
Le Centre de santé et de services sociaux du Val-Saint-François obtient la reconnaissance Bronze

Depuis le 10 octobre dernier, la nouvelle est officielle : le Centre de santé et de services sociaux (CSSS) du Val-Saint-François a obtenu la reconnaissance Bronze! Il est le premier CSSS au Québec et le deuxième établissement de santé au monde à recevoir celle-ci du Réseau international Planetree. L'obtention d'une Reconnaissance Bronze certifie que le CSSS atteint 75 % des plus hauts standards de qualité définissant la meilleure expérience des soins et des services de santé centrée sur la personne.

Parmi les nombreuses forces de l'établissement soulignées par le Réseau Planetree lors de son évaluation, on note :

- Les efforts importants réalisés pour assurer la sécurité de la clientèle (prévention et contrôle des infections, hygiène et salubrité, etc.);
- L'engagement auprès de la communauté ainsi que l'engagement des bénévoles;
- La réalisation de rêves de résidents au Centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) de Valcourt ***(voir la vidéo sur le site web du CSSS du Val-Saint-François)***;
- L'implantation d'un système de cloches d'appel silencieuses en CHSLD;
- Les fiches de goûts personnalisées au menu ainsi que les déjeuners personnalisés des résidents et des résidentes en CHSLD;
- L'animation des loisirs en CHSLD adaptée aux besoins et aux intérêts des résidents et des résidentes ***(voir la vidéo sur le site web du CSSS du Val-Saint-François)***;
- Les soins spirituels très présents en CHSLD.

Félicitations à tout le personnel du CSSS du Val-Saint-François engagé dans le mieux-être des personnes!



DE GAUCHE À DROITE SUR LA PHOTO : **M. Gaétan Nadeau**, intervenant en soins spirituels, **M^me^ Marie-France Labrecque**, agente administrative à la direction générale, **M^me^ Lucie Therriault**, directrice des services administratifs et de la performance, **M. Roch Rousseau**, directeur général par intérim, **M. Charles Lachance**, technicien en loisirs, **M^me^ Marielle Lehoux-Brisson**, coordonnatrice Planetree, **M^me^ Lyne Cardinal**, directrice générale adjointe par intérim et directrice des soins infirmiers et des services de santé courants ainsi que **M. Pierre Lalande**, ex-directeur général.

CONGRÈS INTERNATIONAL PLANETREE 2013

Le Centre de réadaptation Estrie remporte les honneurs

Lors du congrès international Planetree 2013, tenu à Montréal du 6 au 9 octobre, la directrice générale du Centre de réadaptation Estrie (CRE), Madame Lucie Dumas, a reçu le Lifetime Achievement Award, en reconnaissance de son parcours exceptionnel à promouvoir le modèle Planetree. Après avoir implanté ce modèle dans son établissement en 2005, elle a poursuivi en créant le Réseau Planetree Québec (RPQ) en 2009. À ce jour, le Réseau compte 28 établissements de santé, dont un premier en France, qui s'investissent, comme le CRE, à mettre l'humain au coeur de leurs activités de soins et de gestion.

Le CRE a également reçu le prix Laura Gilpin, en reconnaissance de ses initiatives en vue d'améliorer la santé et le bien-être au travail. Enfin, il s'est distingué pour son approche novatrice utilisant le chien comme soutien à l'orthophonie chez les enfants. À ce sujet un reportage a même été diffusé au Téléjournal de Radio-Canada à 18 heures. Il est disponible sur la page ***Facebook du CRE***.

M^me^ Lucie Dumas, accompagnée de **M^me^ Johanne Turgeon**, la présidente-directrice générale de l'Agence, lors de l'annonce du prix gagné en congrès au personnel du CRE.

À PROPOS DE PLANETREE

Planetree est reconnu à l'échelle internationale et forme des partenariats avec des établissements de santé dans le monde entier pour faire progresser les soins et les services axés sur la personne. C'est un réseau à l'avant-garde des efforts visant à personnaliser, à humaniser et à démystifier le système des soins et services de santé depuis plus de 30 ans. Planetree a implanté son modèle centré sur la personne dans divers hôpitaux, établissements de soins prolongés, cliniques externes et bibliothèques de soins de santé partout en Amérique du Nord, au Brésil, aux Pays-Bas et au Japon.

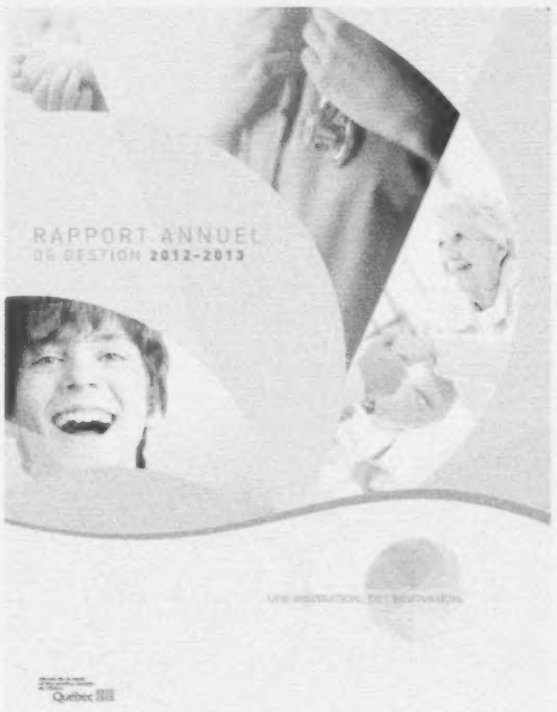
Planetree démontre que les soins et les services orientés sur la personne ne sont pas uniquement une puissante philosophie, mais bien un modèle viable, essentiel et rentable. Le modèle repose sur la conviction que le savoir-être doit guider le savoir-faire pour créer une expérience de soins et de services de santé imprégnée de respect, d'ouverture, d'attention et de souplesse. C'est en donnant une voix aux personnes que les organisations peuvent aspirer à ce type d'expérience.

Essentiellement, on propose de retourner à la source des motivations des personnes en les écoutant, en les reconnaissant et en agissant en cohérence avec l'essence de sa mission. La performance organisationnelle qui en découle démontre l'efficacité du concept!

DOSSIER SPÉCIAL

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2012-2013

Des engagements qui demeurent



Tout au long de l'année 2012-2013, les établissements de l'Estrie et l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Estrie (Agence) ont mis l'accent sur l'accessibilité, la continuité et la qualité des services. Chacune des décisions de gestion et d'organisation de services est appuyée par un suivi rigoureux de notre offre de service pour toutes les clientèles de notre région. Les engagements d'amélioration de services, pris en début d'année 2012-2013, nous permettent maintenant d'apprécier, par la lecture du rapport annuel, les avancés du réseau des établissements de l'Estrie. Ces derniers ont su et savent que le travail de partenariat, de collaboration et de décisions collectives est la valeur ajoutée de notre région. Les résultats sont des plus positifs et nous encouragent à poursuivre avec rigueur et ardeur. De plus, ces améliorations d'offre de service ont été atteintes tout en faisant face aux objectifs d'optimisation qui nous ont été fixés et en assurant l'équilibre budgétaire de tous les établissements de l'Estrie. Les administrateurs, les administratrices, les gestionnaires, les équipes médicales et le personnel du réseau ont toute notre appréciation pour leurs résultats, leurs efforts et leur engagement. Au cours de la prochaine année, des efforts additionnels seront déployés pour mettre en place une première ligne de services capable de donner de l'accès à des services de santé et des services sociaux, 24 h/7 jours, organisée localement ou régionalement, et afin d'augmenter l'accès à un médecin de famille. De plus, nous souhaitons dans un premier temps poursuivre l'ensemble de nos projets entourant le dossier clinique informatisé. Dans un deuxième temps, nos énergies seront dirigées à l'optimisation des ressources, autant administratives que cliniques, puisque les projets sont nombreux et méritent toute notre attention et notre soutien. Finalement, nous nous engageons à conduire des travaux en matière de coordination en sécurité civile afin de réviser notre modèle de gouvernance et de commandement et de mettre en œuvre une approche multirisque. Sur ces engagements pour la prochaine année, nous souhaitons que la lecture du rapport annuel vous apporte, comme c'est le cas pour nous, la fierté et la reconnaissance quant au travail accompli par le réseau des établissements en collaboration avec les équipes médicales, les organismes communautaires et les différents partenaires nous appuyant dans nos services à la population de l'Estrie et du Réseau universitaire intégré de santé de Sherbrooke.

Consulter le Rapport annuel de gestion 2012-2013 en ligne sur le site web de l'Agence.

Johanne Turgeon, PRÉSIDENTE-DIRECTRICE GÉNÉRALE DE L'AGENCE
Denis Paré, PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'AGENCE

RÉTROSPECTION DE L'ANNÉE 2012-2013

Direction des services, des affaires médicales et universitaires

Les travaux d'amélioration de l'accessibilité, de la continuité et de la qualité des services se sont poursuivis tout au cours de l'année 2012-2013. On y compte la mise en opération :

- d'un nouveau service d'intervention de crise et de suivi intensif adapté pour les familles et les jeunes en difficulté sur tous les territoires de CSSS;
- d'une trajectoire de services pour les femmes enceintes sans médecin de famille;
- de travaux importants avec le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) afin de faire reconnaître les besoins supplémentaires de la région en ce qui a trait aux effectifs médicaux en médecine de famille;
- de services supplémentaires de soutien à domicile pour les personnes âgées en perte d'autonomie et les personnes vivant avec une déficience;
- d'ententes de collaboration entre les organismes communautaires et les CSSS afin d'augmenter les services d'intégration sociale pour la clientèle vivant avec une déficience;
- de services résidentiels novateurs dans la communauté plus adaptés aux besoins des clientèles vivant avec une déficience intellectuelle, un trouble envahissant du développement ou une déficience physique.

Sur le plan de la consolidation des services existants, deux places supplémentaires en soins palliatifs ont été ajoutées à la Maison Aube-Lumière. Les services de première ligne en CSSS pour les enfants à haut risque de négligence ont été complétés, la diversification des services afin d'éviter l'hébergement des personnes âgées en CHSLD s'est poursuivie (achat de places en ressources non institutionnelles, augmentation de places dans les unités transitoires de récupération fonctionnelle). Enfin, les heures d'ouverture de la clinique réseau ont été augmentées par l'ajout d'effectifs médicaux. Cette clinique offre entre autres un accès à une consultation médicale ou de soins infirmiers pour un problème ponctuel de santé auprès de la clientèle sans médecin de famille. Au cours de l'année 2012-2013, plus de 20 000 consultations ont été réalisées, dont 67 % de la clientèle était sans médecin de famille.

En outre, des travaux visant l'amélioration de l'accessibilité aux soins médicaux spécialisés ont été amorcés avec la Table régionale des chefs de département de médecine spécialisée en collaboration avec le Département régionalde médecine générale. Les deux spécialités ciblées sont l'orthopédie et la gastro-entérologie. L'issue de ces travaux sera connue en 2013-2014.

Un nouveau contrat à budget négocié par le MSSS a été signé entre l'Agence et les compagnies ambulancières de l'Estrie. Son application a demandé plusieurs ajustements dans l'offre des services préhospitaliers notamment au niveau des transports interhospitaliers.

M^me^ Lynda Périgny
Directrice des services, des affaires médicales et universitaires

La production des services chirurgicaux a augmenté de 6,3 % et les efforts se poursuivent afin de réduire les délais d'attente en chirurgie. L'augmentation de la demande, la gestion adéquate des listes d'attente et la rareté de la main-d'œuvre spécialisée dans certains domaines complexifient l'atteinte de cet objectif.

En terminant, il faut souligner que des travaux importants ont été effectués au Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke (CHUS) dans le cadre du dossier provincial Optilab. Optilab est une action concertée permettant de se doter d'un réseau de laboratoires biomédicaux avec un haut niveau d'excellence. Lors de ces travaux, le CHUS s'est qualifié pour effectuer des analyses suprarégionales tout comme sept autres laboratoires au Québec. L'établissement a obtenu jusqu'à maintenant une désignation pour effectuer 129 analyses suprarégionales, dont 29 analyses pour lesquelles il est le seul laboratoire désigné au Québec. De plus, il a obtenu la désignation pour effectuer le test immunochimique de recherche de sang occulte dans les selles pour l'ensemble du Québec, à la suite d'un processus d'appel d'intérêt du MSSS. Ce nouveau test sert au dépistage opportuniste du cancer colorectal. Le CHUS a également été identifié avec l'hôpital Charles-Lemoyne afin de produire l'analyse régionale Borrelia burgdorferi (maladie de Lyme).

Direction de la performance, de la qualité, des communications et des ressources humaines

Mme Nathalie Léonard
Directrice de la performance, de la qualité, des communications et des ressources humaines

Les établissements du réseau estrien se sont démarqués encore une fois cette année quant à leur innovation à déployer des mesures d'attraction et de rétention du personnel, que ce soit par la participation à des salons de l'emploi, des journées d'ambassadeurs, de jeunes explorateurs d'un jour ou par le volet 2 de la campagne de recrutement régional L'Estrie t'applaudit sous le thème *Deviens un héros*.

Les projets d'organisation du travail en cours, les pratiques de gestion, de soins et de services centrées sur la personne ainsi que les approches d'amélioration du climat de travail qui se préoccupent du bien-être du personnel sont des mesures porteuses donnant sens à nos organisations. Ces actions se consolideront au cours de la prochaine année pour l'ensemble des établissements.

Concernant le développement des compétences du personnel du réseau, une réflexion s'est amorcée sur le partage d'une vision commune afin de soutenir la gestion des activités de développement des compétences, le transfert des apprentissages et l'utilisation des nouvelles technologies. Nos établissements se mobilisent activement afin que le personnel soit au rendez-vous pour assurer l'accessibilité, la qualité et la continuité des services à la clientèle. C'est par la richesse de leur concertation, et en collaboration avec nos partenaires dont ceux du milieu de l'éducation, qu'ils poursuivront leur inspiration afin de trouver des pratiques novatrices pour faire face à ces grands défis.

Direction de santé publique et de l'évaluation

Dre Irma Clapperton
Directrice de santé publique et de l'évaluation par intérim
(au moment de la rédaction du rapport)

La Direction de santé publique et de l'évaluation (DSPE) contribue à l'amélioration de la santé et du bien-être de la population ainsi qu'à la réduction des inégalités sociales reliées à la santé. De concert avec l'adhésion de tous les acteurs-clés de tous les secteurs, nous avons la conviction qu'ensemble, nous pouvons faire une différence en faveur de la promotion, de la prévention et de la protection de la santé auprès de la population de la région de l'Estrie.

Le *Plan d'action régional* (PAR) et les plans d'action locaux sont les principaux leviers pour déployer les interventions de santé publique. Les actions portent sur le développement et l'adaptation sociale des tout-petits, des jeunes, des aînés, sur les saines habitudes de vie et les maladies chroniques, sur des mesures de promotion, de présentation et de protection en maladies infectieuses, en santé environnementale et en santé au travail. L'implantation de l'ensemble des activités du PAR s'élève à 89,9 %, en atteignant ainsi, en 2012-2013, les résultats attendus de 85 %.

Cette année, la DSPE s'est dotée d'un positionnement stratégique pour réaffirmer l'importance de la prévention auprès des divers partenaires sectoriels et intersectoriels. Par l'offre de service en surveillance de l'état de santé, en développement des compétences, en soutien et accompagnement des milieux en promotion, en prévention et en protection de la santé, la DSPE désire assumer un leadership plus visible dans la prestation des services de deuxième ligne en santé publique. Elle renforcera aussi ses alliances pour consolider sa mission universitaire et de recherche.

Direction régionale des ressources informationnelles, Direction des ressources financières et matérielles Direction de la performance, de la qualité, des communications et des ressources humaines

Mme Micheline Savoie
Directrice régionale des ressources informationnelles

Mme France Simoneau
Directrice des ressources financières et matérielles

Mme Nathalie Léonard
Directrice de la performance, de la qualité, des communications et des ressources humaines

Encore une fois cette année, dans le but de dégager des économies et d'améliorer la performance des établissements de la région, des projets ont été réalisés afin de regrouper les services administratifs, les services de soutien et d'optimisation clinique.

Parmi ceux-ci, mentionnons celui des équipements spécialisés et d'harmonisation des soins de plaies. De plus, le projet PRASE (Service de la paie, de la rémunération et de la gestion des avantages sociaux de quelques 13 500 employés et employées) en cours fait la fierté de la région et est une source d'inspiration pour l'ensemble du Québec.

Dans le secteur des ressources informationnelles, volet clinique, notons le déploiement du module Laboratoire du dossier clinique informatisé Continuum Ariane Estrie (DCI-CAE) dans tous les CSSS de la région, ce qui a permis de remplacer deux systèmes d'information de laboratoire par un seul. En ce qui a trait au volet technologique, les travaux se sont poursuivis pour optimiser la gestion des postes de travail et des centres de traitement informatiques, des systèmes téléphoniques et du service de visioconférence.

D'autres projets liés à l'utilisation rigoureuse des ressources matérielles ont été réalisés.

L'Agence coordonne un programme court en gestion de la performance (LEAN) d'où émane des réalisations concrètes de projets d'amélioration et d'optimisation des ressources, de concert avec les initiatives en cours dans l'ensemble des établissements.

Le défi qui se pose sera de coordonner judicieusement l'ensemble de ces projets pour poursuivre sur cette avenue de l'amélioration de la performance de notre réseau. Que ce soit par le partage des bonnes pratiques, le transfert interétablissements, le développement du potentiel des gestionnaires relayeurs de cette approche dans l'ensemble des établissements, nous avons bon espoir que ces mesures faciliteront le développement d'une culture LEAN dans notre région.

ENJEUX PRIORITAIRES

La poursuite de quatre voies stratégiques

Segmentées selon quatre enjeux prioritaires, les orientations du *Rapport annuel de gestion 2012-2013* de l'Agence découlent du *Plan stratégique régional* et se résument comme suit :

ENJEU 1 **Une consolidation de l'organisation des services de santé et des services sociaux, en partenariat avec les établissements, les organismes communautaires et les divers partenaires du réseau, dont les groupes de médecine de famille et les pharmacies communautaires, adaptés aux besoins de la population pour assurer une meilleure accessibilité, continuité et qualité des services.**

- Adapter l'organisation des services de santé et des services sociaux en fonction des besoins de la clientèle et du vieillissement de la population.
- Consolider l'offre de service de première ligne et de services spécialisés pour une meilleure accessibilité et une plus grande continuité des services.
- Favoriser l'arrimage entre les services de première ligne et les services spécialisés
- Développer un partenariat privilégié dans la mise en réseau des services.
- Assurer la qualité des soins et des services de santé et des services sociaux offerts.

ENJEU 2 **La maximisation de notre capacité d'attraction, de rétention et d'adaptation à l'évolution de la pénurie actuelle et appréhendée en ressources humaines, dans l'ensemble du réseau de la santé et des services sociaux de l'Estrie.**

- Augmenter le pouvoir d'attraction du secteur de la santé et des services sociaux.
- Soutenir les processus de recrutement des établissements.
- Accroître le taux de rétention de la main-d'œuvre dans l'ensemble du réseau de la santé et des services sociaux de l'Estrie.
- Positionner le développement des compétences auprès des employeurs et des employés et employées du secteur, comme source privilégiée de motivation de la main-d'œuvre et d'amélioration de la performance des établissements.
- Bonifier la programmation des activités de développement des compétences en fonction des besoins spécifiques des établissements.
- Développer une image de marque et d'employeurs de choix dans notre région aux yeux des candidats et des candidates, ainsi que du personnel.
- Mobiliser l'ensemble du secteur de la santé et des services sociaux autour du réseau estrien, et des enjeux de la planification de la main-d'œuvre.

ENJEU 3 **La mise en œuvre des activités de promotion, de prévention et de protection prévues dans le plan d'action régional de santé publique 2004-2007 et de sa mise à jour 2010.**

- Accentuer les mesures de promotion de la santé et de bien-être et de prévention primaire des maladies dans tous les domaines de la santé publique.
- Utiliser des méthodes et des stratégies efficaces pour agir dans les différents domaines de la santé publique.
- Assurer la protection de la santé publique par une vigie sanitaire et par l'application des lignes directrices lors de signalements, d'éclosions, ou d'intoxications à déclaration obligatoire.

ENJEU 4 **La performance par l'amélioration de la productivité, les méthodes de suivi de gestion et l'optimisation des ressources.**

- Répondre aux défis par le développement d'organisation performante et novatrice.
- Assurer une gestion rigoureuse en optimisant l'utilisation des ressources disponibles.
- Relever les défis de santé financière par la diminution des dépenses administratives.
- Mettre en œuvre des mécanismes de négociation des ententes de gestion mobilisants.

ANNONCES MINISTÉRIELLES

CENTRE DE RÉADAPTATION EN DÉPENDANCE DE L'ESTRIE

Le ministre Réjean Hébert et le député Serge Cardin inaugurent les nouveaux locaux

Le 17 octobre dernier, les nouveaux locaux du Centre de réadaptation en dépendance de l'Estrie (CRDE) étaient inaugurés lors d'une conférence de presse. Le Dr Réjean Hébert, ministre de la Santé et des Services sociaux, ministre responsable des Aînés et ministre responsable de la région de l'Estrie et M. Serge Cardin, député de Sherbrooke étaient présents pour souligner les travaux d'agrandissement de l'immeuble situé au 1930 rue King Ouest à Sherbrooke qui abrite le siège social, la maison des usagers et des usagères ainsi que les activités du programme dépendance du CRDE. Les importants travaux d'agrandissement effectués au cours de la dernière année avaient pour objectif de regrouper l'ensemble de ses services à une seule et même adresse.

« En réunissant ainsi ses activités sous un même toit, le Centre de réadaptation en dépendance de l'Estrie a ouvert la porte à une meilleure intégration de ses services, et ce, au bénéfice direct de ses clientèles aux prises avec une double problématique de dépendance et de santé mentale. Ces travaux permettent non seulement une meilleure utilisation de l'espace, mais aussi un recours plus efficient aux expertises diversifiées de ses intervenants cliniques », a déclaré le ministre Hébert.

Les travaux consistaient en un agrandissement 1 715 m² sur deux étages, ainsi qu'en certains réaménagements d'espaces existants. En plus d'offrir un environnement plus pratique et plus sécuritaire à la clientèle, tant externe qu'en hébergement, les nouveaux locaux favorisent la mise en commun de certaines ressources humaines et matérielles.

Rappelons que ce projet immobilier, réalisé au coût de plus de 4,6 millions de dollars, a été financé à la hauteur de 2,6 millions par l'Agence et de 2 millions par le CRDE.

DE GAUCHE À DROITE SUR LA PHOTO : **M. Serge Cardin**, député de Sherbrooke, **M. Louis Rosa**, vice-président du conseil d'administration du CRDE, **M. Murray McDonald**, directeur général du CRDE, **Mme Josée Bernier,** directrice adjointe à la Direction des services, des affaires médicales et universitaires de l'Agence, **Dr Réjean Hébert**, ministre de la Santé et des Services sociaux, **usager du CRDE**

CENTRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DU GRANIT

Le ministre Réjean Hébert dévoile un important projet d'agrandissement et de réaménagement

Le 28 octobre dernier, dans le cadre d'une conférence de presse à Lac-Mégantic, le ministre Réjean Hébert a annoncé que d'importants travaux d'agrandissement et de réaménagement seraient réalisés au CSSS du Granit. D'un coût estimé à près de 3,5 millions de dollars, ces travaux prévoient l'agrandissement du rez-de-chaussée de l'établissement pour y accueillir l'unité de réadaptation, ainsi que le réaménagement des espaces libérés par celle-ci, à proximité de l'urgence pour y emménager l'unité de soins intensifs.

« En plus d'assurer la mise aux normes des unités concernées, ce nouvel environnement mieux adapté entraînera d'importants gains d'efficience et concourra à l'amélioration globale de la prestation de service de l'établissement. Il s'agit sans contredit d'une très belle nouvelle pour le personnel de l'établissement ainsi que pour tous les citoyens de Lac-Mégantic. », a déclaré le ministre Hébert.

L'agrandissement projeté, d'une superficie de 495 m², ainsi que les réaménagements mineurs prévus dans la partie existante permettront des gains d'espace rendus nécessaires afin de répondre à l'augmentation de la demande pour les services de l'unité de réadaptation, surtout attribuable au vieillissement de la population. Le rapatriement du Département des soins intensifs près de celui de l'urgence aidera quant à lui à assurer la présence d'un médecin en tout temps à proximité de l'unité de soins intensifs et à favoriser un meilleur partage de certaines ressources de soutien. En effet, le personnel infirmier, détenant plusieurs compétences similaires dans les deux unités, pourra ainsi être mis encore plus efficacement à profit, augmentant de ce fait sa disponibilité.

La réalisation de ce projet devrait s'échelonner sur une période de 18 à 24 mois et sera entièrement financé à même les enveloppes budgétaires régionales attribuées par le Ministère pour ce type de travaux. Une bonne nouvelle pour le CSSS du Granit!

DE GAUCHE À DROITE SUR LA PHOTO : M. Guy Philippon, directeur des services techniques du CSSS du Granit, **M^me^ Johanne Turgeon**, présidente-directrice générale de l'Agence, **M^me^ Suzanne Boulanger**, présidente du conseil d'administration du CSSS du Granit, **D^r^ Réjean Hébert**, ministre de la Santé et des Services sociaux, **M. Pierre Latulippe**, directeur général du CSSS du Granit, **M^me^ Sylvie Lirette**, directrice des programmes de santé physique et ambulatoires du CSSS du Granit et **M. Ghislain Bolduc**, député de Mégantic.

RECRUTEMENT MÉDICAL

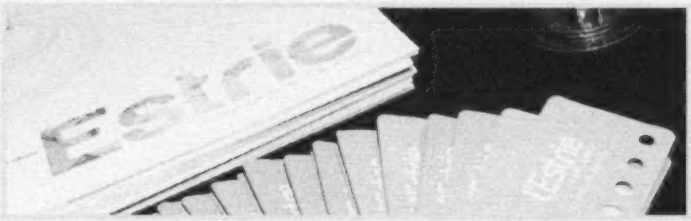
Un fort achalandage lors de la Journée carrière 2013

Le 11 octobre dernier a eu lieu la Journée Carrière 2013 au Palais des congrès de Montréal. Cette activité de promotion et de recrutement médical est un incontournable pour tous les établissements de santé. Elle est réalisée chaque année par la Fédération des médecins résidents du Québec.

Venant des quatre facultés de médecine du Québec, plus de 800 médecins résidents et résidentes des programmes de médecine familiale et de médecine spécialisée y ont participé. L'Agence était présente lors de cet évènement afin de rencontrer les personnes participantes. Cette rencontre a permis de discuter de recrutement ainsi que des perspectives de pratique médicale dans notre région. Les quatre CSSS de la région de l'Estrie suivants y ont également participé : CSSS de Memphrémagog, CSSS des Sources, CSSS du Granit et le CSSS du Val-Saint-François.

Cet évènement a permis d'établir un contact privilégié avec plusieurs canditates et candidats intéressés à commencer leur pratique en Estrie à la fin de leurs études médicales postdoctorales et de les renseigner sur les besoins spécifiques de la région.

Les nombreux finissants et les nombreuses finissantes en médecine familiale ayant pris contact avec les recruteurs seront certainement des candidates et des candidats recherchés lors de la période de mise en candidature au *Plan régional des effectifs médicaux* (PREM) en omnipratique, qui se tient du 15 octobre au 15 novembre 2013. En espérant recevoir leur candidature en grand nombre cette année!



CAMPAGNE DE VACCINATION CONTRE LA GRIPPE

Ne vous laissez pas surprendre par la grippe!

La grippe peut entraîner de graves répercussions sur la santé, voire causer la mort de personnes plus vulnérables. Un geste aussi simple que de se faire vacciner peut réduire les effets indésirables de cette infection et, par le fait même, protéger nos proches. Cet automne, la population ainsi que les travailleurs et les travailleuses du réseau de la santé et des services sociaux de l'Estrie sont invités à ne pas se laisser surprendre par la grippe!

Consulter le calendrier des cliniques de vaccination de votre territoire sur le site web de l'Agence ou encore consulter le site web sante.gouv.qc.ca pour davantage de renseignements.

PROGRAMME DE SUBVENTION EN SANTÉ PUBLIQUE

Une enquête populationnelle à l'échelle régionale pour stimuler la recherche en santé publique

Chaque an, le MSSS alloue une enveloppe récurrente à chaque région du Québec afin de favoriser le volet recherche en santé publique. Historiquement, la DSP de l'Estrie lançait un concours aux deux ou trois ans afin de financer environ cinq projets de recherche en santé publique. Cette fois-ci, elle a décidé de faire différent en accolant ce budget de recherche aux forces motrices présentées dans sa récente planification stratégique, soit la surveillance ainsi que l'évaluation et la recherche.

Ainsi, dès cette année, la DSP utilisera ce budget pour permettre la réalisation d'une enquête populationnelle à l'échelle régionale, locale et possiblement infralocale pour le territoire de la Ville de Sherbrooke. Cette enquête de grande envergure comprendra environ 7000 personnes répondantes pour être représentative et robuste au plan statistique à l'échelle de la région et des CSSS. La possibilité d'un suréchantillonnage est même en évaluation pour des secteurs de la ville de Sherbrooke, laquelle représente la moitié de la population de l'Estrie. Le projet répondra aux besoins grandissants de surveillance et d'évaluation en santé publique, tout en favorisant le développement de nouvelles connaissances.

Un concours d'appels de proposition sera lancé d'ici fin 2013 auprès des chercheurs de la région afin qu'ils puissent soumettre des questions à intégrer dans l'enquête populationnelle, en lien avec leurs intérêts de recherche et avec la planification stratégique de la DSP de l'Estrie. En donnant l'opportunité de contribuer au développement d'une enquête de santé de grande envergure, ce projet aura l'avantage de créer des précieuses alliances avec les chercheurs, pour la plupart issus du milieu universitaire, intéressés par des problématiques de santé publique en Estrie.

COMMISSAIRE RÉGIONAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Le rapport annuel 2012-2013 est maintenant disponible

Chaque année, le rapport annuel du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services présente les faits saillants sur l'application du régime d'examen des plaintes par les acteurs du régime, soit le commissaire régional, les commissaires locaux et les médecins examinateurs.

Dans l'édition 2012-2013 du rapport (***disponible sur le site web de l'Agence***), une augmentation de l'utilisation du régime d'examen des plaintes a été notée. En effet, en Estrie, la tendance se maintient depuis les dernières années avec une utilisation croissante du régime pour traiter les insatisfactions des usagers, des usagères ou de leur personne représentante. Cette tendance se manifeste par les résultats suivants :

- Augmentation de 18 % des dossiers ouverts;
- Augmentation de 24 % des motifs d'insatisfaction;
- Augmentation de 10 % des mesures correctives recommandées.

Les hypothèses suivantes peuvent expliquer cette tendance :

- Les activités continues de promotion sur les droits des usagers;
- L'information publiée sur les critères exigés de la certification obligatoire des résidences privées pour aînés et des ressources en toxicomanie ou en jeu pathologique;
- Une meilleure connaissance du régime d'examen des plaintes et de ses impacts sur l'amélioration de la qualité des services;
- Les reportages médiatiques sur les mauvais traitements envers les personnes âgées.

MOTIFS D'INSATISFACTION ET PISTES D'AMÉLIORATION

Les données extraites du système d'information permettent d'identifier les principaux motifs d'insatisfaction exprimés, en 2012-2013, et d'identifier des pistes d'amélioration à mettre en œuvre.

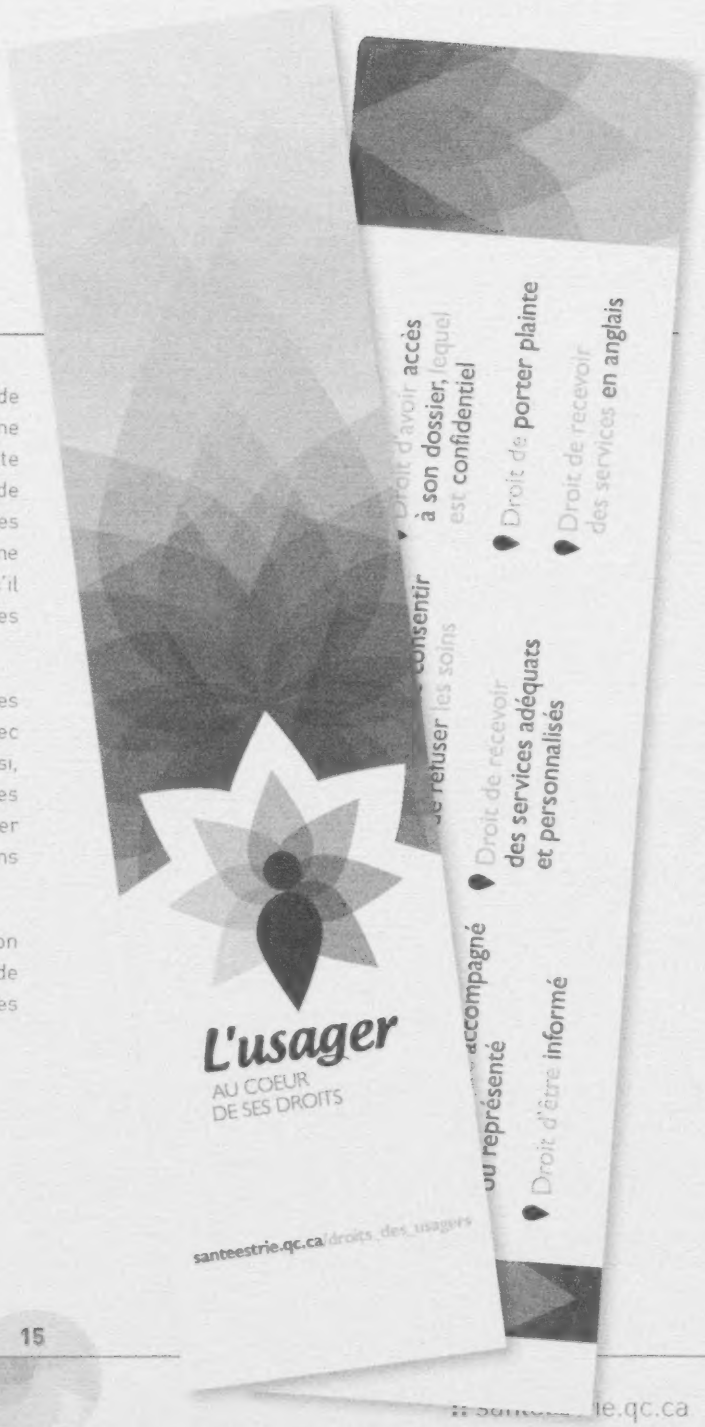
Cette année, les motifs d'insatisfaction portent en majorité sur les soins et les services dispensés, plus particulièrement sur les habiletés techniques et professionnelles du personnel. Les mesures d'amélioration de la qualité des services recommandées visent le plus souvent à adapter les soins et les services par l'information et la sensibilisation du personnel, donc à assurer un meilleur encadrement.

Ainsi, pour améliorer la qualité des services et augmenter le niveau de satisfaction de la clientèle recevant des services de santé et des services sociaux, les établissements ont avantage à renforcer l'encadrement auprès de leur personnel afin d'ajuster leurs façons d'intervenir.

D'autre part, les plaintes en résidences privées pour aînés représentent 56 % des dossiers ouverts par le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services. Une proportion importante des plaintes porte sur la qualité de la nourriture. Donc, pour augmenter la satisfaction des personnes vivant en résidences privées, il est souhaitable d'améliorer la préparation des menus et, au besoin, d'adapter les repas pour répondre aux besoins spécifiques des personnes présentant des problèmes de santé.

PROMOTION DES DROITS DES USAGERS

L'édition 2013 de la Semaine régionale de promotion des droits des usagers



C'est du 20 au 26 octobre dernier que s'est tenue l'édition 2013 de la Semaine de promotion des droits des usagers sous le thème *L'usager au cœur de ses droits : un partenaire incontournable*. Cette semaine thématique annuelle avait comme objectif principal de sensibiliser la population et les acteurs en santé et des services sociaux à l'importance de considérer l'usager et l'usagère comme un réel partenaire à toutes les étapes des soins et des services qu'il requiert. Cette semaine vise également la promotion des droits des usagers.

Tout au long de la semaine, différentes activités ont été organisées par les organismes partenaires et établissements du réseau, avec la collaboration des comités des usagers et de résidents. Aussi, pour l'occasion, des textes mettant l'emphase sur différentes facettes du partenariat à développer et à consolider avec l'usager et l'usagère ont été diffusés. Les textes peuvent être consultés dans la section ***Droits des usagers sur le site web de l'Agence.***

Pour ce qui est de la couverture médiatique de la semaine, on compte des articles publiés dans la Tribune, au début et à la fin de la semaine, ainsi que quelques témoignages et entrevues dans des médias radio.

RESSOURCES INTERMÉDIAIRES ET RESSOURCES DE TYPE FAMILIAL

Adoption de nouvelles politiques administratives régionales

En 2009, des modifications ont été apportées à la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) à la suite de l'entrée en vigueur de la Loi sur la représentation des ressources de type familial (RTF) (LRR) et de certaines ressources intermédiaires (RI) et sur le régime de négociation d'une entente collective les concernant et modifiant diverses dispositions législatives. Depuis, les agences de santé et de services sociaux du Québec doivent continuer d'agir en fonction des nouvelles réalités entourant la relation entre les établissements et les ressources telles qu'elles sont définies dans les lois, les règlements et les ententes collectives ou nationales convenues dans les derniers mois entre le MSSS et les associations ou les organismes représentatifs des ressources.

Tous ces changements posent des défis d'envergure aux différents acteurs participant à la prestation des services et commandent de nouvelles façons de faire tout en assurant la qualité des services offerts aux usagers confiés aux ressources.

L'Agence est un acteur de changement essentiel en matière d'orientations régionales et de soutien aux établissements. L'exercice des responsabilités de ceux-ci contribue directement à la réussite de l'implantation du nouveau cadre et au maintien de la qualité des services offerts aux usagers et aux usagères, notamment sur le plan de la sécurité. C'est dans cette optique que l'Agence a, dans un premier temps, révisé ses politiques actuelles, analysé le *Guide ministériel des responsabilités des agences* pour en venir à élaborer la *Politique administrative de l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Estrie au regard des RI-RTF*, qui a été adoptée dans le cadre du dernier conseil d'administration de l'Agence.

Par cette nouvelle politique, l'Agence a la légitimité d'intervenir sur la base de règles et procédures correspondant à la nouvelle réalité suite à la ratification des ententes collectives et nationales avec les RI-RTF découlant de la LRR ainsi que de la modification de la LSSSS.

NOUVELLES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

CALENDRIER DES ASSEMBLÉES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Les prochaines assemblées du conseil d'administration de l'Agence auront lieu aux dates suivantes :

- Lundi 9 décembre 2013, 19 h
- Lundi 10 février 2014, 19 h
- Lundi 14 avril 2014, 19 h
- Lundi 9 juin 2014, 19 h